

# STUDY PERUBAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) MENJADI SURVEI KEPUSAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

**A. PANANRANGIM**

STIA Al gazali Barru | pananrangia@gmail.com

## ABSTRAK

*Setiap negara termasuk indonesia harus berupaya sedemikian rupa untuk memenuhi setiap kebutuhan masyarakatnya. Pemenuhan kebutuhan masyarakat tersebut pada umunya dilakukan melalui suatu sistem birokrasi pemerintahan yang dapat mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dan berkualitas. Jika pelayanan publik yang diterima oleh warga masyarakat telah berjalan baik, maka akan memuaskan kebutuhan dasar warga masyarakat terhadap barang publik, jasa publik dan pelayanan administratif. Dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah dirasakan belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan dan perubahan diberbagai bidang kehidupan bermasyarakat. Salah satu faktor penyebabnya adalah ketidaksiapan aparat birokrasi untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas dan pengaruh berbagai masalah pembangunan. Dalam perakteknya, orientasi pada kekuasaan yang kuat, telah membuat birokrasi menjadi semakin jauh dari misinya untuk memberikan pelayanan publik seperti yang diharapkan. Sebahagian pejabat birokrasi lebih menempatkan dirinya sebagai penguasa daripada sebagai pelayan masyarakat Selain hal itu, kebutuhan masyarakat juga semakin banyak dan meningkat akibat pengaruh globalisasi dan modernisasi seiring dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi.*

**Kata Kunci :** Indeks. kepuasan, Study, Perubahan, masyarakat

## A. PENDAHULUAN

Berdasarkan hal tersebut di atas, agar kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan dapat terpenuhi, maka diperlukan suatu sistem pelayanan publik yang berisi nilai, persepsi dan acuan perilaku yang mampu mewujudkan hak asasi manusia di mana konsep sistem pelayanan tersebut dapat diterapkan sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan mereka.

Untuk memenuhi harapan tersebut, maka pemerintah telah melakukan berbagai langkah kebijakan, antara lain : melalui Undang Undang Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), maka perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Kemudian agar unit pelayanan pemerintah dapat diukur sejauhmana tingkat kinerjanya, maka perlu dilakukan evaluasi, maka Pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M. PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dan berdasarkan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban

melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Dalam perkembangannya kebijakan yang telah dicetuskan tersebut dirasakan belum mampu mengimbangi tuntutan dan aspirasi masyarakat yang semakin kompleks. Oleh karena itu pemerintah menetapkan lagi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Selanjutnya setelah diterapkan peraturan MENPAN tersebut ditemukan masih memiliki beberapa kekurangan, maka ditetapkan lagi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Ketetapan MEMPAN inilah yang diberlakukan sampai sekarang.

Sebagai penyelenggara pelayanan publik, aparatur pemerintah harus menempatkan diri sebagai abdi negara dan sebagai abdi masyarakat. Sebagai abdi masyarakat, tugas utama dari aparatur pemerintah yakni memberikan pelayanan yang terbaik. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas adalah salah satu ciri dari pemerintahan

yang baik (*Good Governance*) sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara. Untuk itu maka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Sesuai dalam Pasal 3 dalam Undang-Undang No. 28 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme disebutkan bahwa asas-asas yang menjadi landasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu: 1) asas kepastian hukum, 2) asas tertib penyelenggaraan negara, 3) asas kepentingan umum. 4) asas keterbukaan, 5) asas proporsionalitas, 6) asas profesionalitas, dan 7) asas akuntabilitas.

Berdasarkan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik tersebut di atas, maka dibutuhkan pendayagunaan aparatur negara agar dalam menjalankan tugas pelayanannya dapat memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks. Upaya peningkatan kualitas pelayanan tersebut harus pula dilaksanakan dengan menyesuaikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan aparatur kepada masyarakat dapat terlaksana secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan tidak diskriminatif.

## **B. PEMBAHASAN**

### **A. Kepuasan Masyarakat**

Dewasa ini banyak organisasi khususnya yang bergerak pada bidang organisasi jasa, menyatakan tujuan organisasi adalah menjadi organisasi yang terbaik dalam memuaskan masyarakat atau pelanggannya. Cara penyampaiaanya bervariasi, ada yang merumuskan dengan “pelanggan adalah raja”, “kepuasan pelanggan adalah tujuan kami”, “setia melayani anda”, “bagi kami anda yang utama”, dan lain sebagainya.

Fenomena tersebut tidak hanya terlihat di organisasi swasta, bahkan di instansi pemerintah termasuk BUMN banyak di jumpai slogan-slogan senada. Hal ini terjadi karena semakin disadari bahwa pelayanan dan kepuasan masyarakat/ pelanggan adalah merupakan aspek yang sangat penting agar mampu tetap bertahan dan memiliki daya saing yang kompetitif.

Menurut penjelasan Kasmir (2008 : 238), bahwa kepuasan pelanggan merupakan penilaian dari pelanggan atas penggunaan barang ataupun jasa dibandingkan dengan harapan sebelum penggunaannya. Kemudian Tjiptono (2005 : 349) mengemukakan bahwa : Kepuasan

pelanggan adalah tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.

Sedangkan menurut Sumarwan (2003 : 322) mengemukakan bahwa : "Kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan merupakan dampak dari perbandingan antara harapan konsumen sebelum pembelian dengan yang sesungguhnya diperoleh konsumen dari produk yang dibeli tersebut. " Ketika konsumen membeli suatu produk, maka ia memiliki harapan tentang bagaimana produk tersebut berfungsi (*product performance*). Kemudian pengertian kepuasan masyarakat menurut PERMENPANRB No : Nomor 14 Tahun 2017 adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik

Pentingnya kepuasan pelanggan berkaitan dengan persaingan yang makin ketat, serta tingkat kerugian dan keuntungan organisasi. Khusus alasan yang terakhir, keuntungan, memang tidak selalu ditentukan oleh faktor kepuasan pelanggan, tetapi juga oleh kepercayaan dan kesetiaan pelanggan terhadap suatu produk dan organisasi. Beberapa faktor itu jelas saling mempengaruhi karena di

tengah ketatnya persaingan, kesetiaan pelanggan menjadi hal yang sangat sulit dipertahankan.

## **B. Indeks Kepuasan Masyarakat**

Indeks Kepuasan Masyarakat adalah mengukur perbedaan antara apa yang ingin diwujudkan oleh masyarakat dalam membeli suatu produk atau jasa dan apa yang sesungguhnya ditawarkan perusahaan (Tjiptono,1997:31),.Kemudian menurut Bragan (1992:51-53) yang memberikan alasan penggunaan Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai ukuran untuk mengetahui kualitas pelayanan adalah berdasarkan kebanyakan pendapat yang mengatakan bahwa untuk mengetahui program mutu, apapun bentuk organisasinya keberhasilan dari program mutu tersebut diukur dari kepuasan masyarakat".

Sedangkan pengertian Indeks Kepuasan Masyarakat menurut PERMENPANRB No : Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. adalah hasil pengukuran dari kegiatan survei kepuasan masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1- 4.

Pelaksanaan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh aparatur

pemerintah sampai saat ini masih belum dapat memenuhi kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat luas. Dapat dipantau dari masih banyaknya keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Keluhan atas kelemahan pelayanan tersebut disampaikan oleh masyarakat baik secara langsung pada saat menerima pelayanan maupun secara tidak langsung melalui media massa. Jika hal ini terus terjadi, maka dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparat pemerintah.

Berdasarkan dengan hal tersebut diatas, maka oleh pemerintah telah menetapkan melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 25 tahun 2004, berdasarkan prinsip pelayanan yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang “relevan”, “valid” dan “reliabel”, sebagai unsur minimal yang harus ada yang dipakai sebagai dasar untuk digunakan dalam pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah diuraikan seperti berikut:

1. Prosedur pelayanan,
2. Persyaratan Pelayanan,
3. Kejelasan petugas pelayanan,
5. Kedisiplinan petugas pelayanan,
6. Tanggung jawab petugas pelayanan,
7. Kemampuan petugas pelayanan,

8. Kecepatan pelayanan,
9. Keadilan mendapatkan pelayanan
10. Kesopanan dan keramahan petugas,
11. Kewajaran biaya pelayanan,
12. Kepastian biaya pelayanan,
13. Kepastian jadwal pelayanan,
14. Kenyamanan lingkungan,
14. Keamanan Pelayanan,

### **C. Perubahan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Menjadi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)**

Karena prinsip pelayanan dinilai belum mampu memenuhi tuntutan dan aspirasi masyarakat akan pelayanan sesuai keputusan KEPMENPAN KEP/25/M. PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan (IKM), maka, pemerintah telah melakukan perubahan kebijakan. Perubahan tersebut dapat dilihat dengan ditetapkannya PERMENPANRB No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Adapun isi pedoman survei kepuasan masyarakat tersebut sesuai PERMENPAN No. 16 Tahun 2014 disusun berdasarkan :

1. Persyaratan
2. Prosedur
3. Waktu pelayanan
4. Biaya/Tarif



5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Maklumat Pelayanan
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Alasan perubahan kebijakan tersebut didasarkan atas pertimbangan tertentu, yaitu bahwa :

- a. Belum mengacu pada UU No 29 tentang Pelayanan Publik dan UU No: 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan
- b. Undang Undang Survei Kepuasan Masyarakat belum selaras dengan komponen standar pelayanan

Kemudian hasil perubahan ke Permenpan No. 16 Tahun 2014, adalah :

- a. Penyelenggaraan pelayanan publik dapat menggunakan metode dan teknik SKM sesuai dengan kebutuhan
- b. Skor kepuasan masyarakat yang berupa angka kuantitatif dapat dikomversi dalam bentuk kualitatif seperti : sangat baik, baik, kurang baik, dan buruk.

Setelah diterapkan kebijakan pemerintah tersebut sesuai PERMENPANRB No. 16 Tahun 2014

tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Penyelenggaraan Pelayanan, Publik. ternyata pada perakteknya masih memiliki kekurangan- kekurangan. Oleh karena itu pemerintah melakukan langkah perbaikan melalui PERMENPANRB No : Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

#### **D. Survei Kepuasan Masyarakat**

Pengertian survei kepuasan masyarakat sesuai PERMENPANRB No : Nomor 14 Tahun 2017 adalah kegiatan pengukurn secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualiatan layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Adapun unsur - unsur survei kepuasan masyarakat sesuai PERMENPANRB No : Nomor 14 Tahun 2017, adalah meliputi :

1. Persyaratan
2. Sistem, mekanisme dan prosedur
3. Waktu penyelesaian
4. Biaya/ tarif
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan
6. Kompetensi pelaksana
7. Perilaku pelaksana

8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
9. Sarana dan prasarana.

Perubahan Kebijakan ini didasari alasan bahwa :

- a. PERMENPANRB No. 16 Tahun 2014 belum mengatur teknik operasional pelaksanaan survei kepuasan masyarakat.
- b. Metode pengolahan data hasil survei belum ditentukan,

sehingga memungkinkan tidak ada keseragaman hasil survei.

- c. Penentuan jumlah sampel responden belum diatur
- d. Hasil survei belum dipublikasikan

Jika perubahan-perubahan kebijakan pemerintah tersebut dirinci, akan terlihat lebih jelas, seperti dalam tabel berikut ini

<b>Kepmen No 25 Tahun 2004</b>	<b>Permenpan No 16 Tahun 2014</b>	<b>Permenpan No 14 Tahun 2017</b>
1. Prosedur pelayanan,	1. Persyaratan	1. Persyaratan
2. Persyaratan Pelayanan,	2. Prosedur	2. Sistem, mekanisme dan prosedur
3. Kejelasan petugas pelayanan,	3. Waktu pelayanan	3. Waktu penyelesaian
4. Kedisiplinan petugas pelayanan,	4. Biaya/Tarif	4. Biaya/ tarif
5. Tanggung jawab petugas pelayanan,	5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	5. Produk spesifikasi jenis pelayanan
6. Kemampuan petugas pelayanan,	6. Kompetensi Pelaksana	6. Kompetensi pelaksana
7. Kecepatan pelayanan,	7. Perilaku Pelaksana	7. Perilaku pelaksana
8. Keadilan mendapatkan pelayanan	8. Maklumat Pelayanan	8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
9. Kesopanan dan keramahan petugas,	9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	9. Sarana dan prasarana.
10. Kewajaran biaya pelayanan,		
11. Kepastian biaya pelayanan,		
12. Kepastian jadwal pelayanan,		
13. Kenyamanan lingkungan,		
14. Keamanan Pelayanan,		

## E. Pelayanan Dan Pelayanan Publik

Menurut Gronroos dalam Ratminto (2005: 2) Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen / pelanggan. Sedangkan menurut Kotler (2002:83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri.

Dari uraian di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa, pelayanan adalah suatu kesatuan usaha yang dinamis yang terdiri dari berbagai bagian yang berkaitan secara teratur, di ikuti dengan unjuk kerja yang di tawarkan oleh satu pihak ke pihak lain dengan memberikan manfaat, guna mencapai suatu tujuan.

Secara sederhana pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik yang profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah).

Pengertian pelayanan publik menurut PERMENPANRB No : Nomor 14 Tahun 2017, adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan terhadap penerima pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan dan perundang- undangan

Menurut pendapat Moenier (2002:7) "Pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Sedangkan Sedarmayanti (2000) mengemukakan bahwa hakikat pelayanan umum adalah:

1. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi Pemerintah di bidang pelayanan umum.



2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna.
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas-prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.
- d. Pengukuran indeks kepuasan masyarakat sesuai Kepmenpan 25 Tahun 2004 adalah: 1. Prosedur pelayanan, 2. Persyaratan Pelayanan, 3. Kejelasan petugas pelayanan, 4. Kedisiplinan petugas pelayanan, 5. Tanggung jawab petugas pelayanan, 6. Kemampuan petugas pelayanan, 7. Kecepatan pelayanan, 8. Keadilan mendapatkan pelayanan, 9. Kesopanan dan keramahan petugas, 10. Kewajaran biaya pelayanan, 11. Kepastian biaya pelayanan, 12. Kepastian jadwal pelayanan, 13. Kenyamanan lingkungan, 14. Keamanan Pelayanan,

### C. KESIMPULAN

Dari berbagai uraian tersebut di atas, maka dapat diambil point point penting yang dijadikan kesimpulan, yaitu sebagai berikut:

- a. Kepuasan masyarakat adalah merupakan hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik
- b. Indeks kepuasan masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan survei kepuasan masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1- 4.
- c. Survei kepuasan masyarakat adalah kegiatan pengukurn secara kom-prehensip tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- d. Perubahan Indeks kepuasan Masyarakat menjadi Survei Kepuasan PERMENPAN No. 16 Tahun 2014 disusun berdasarkan :
  1. Persyaratan
  2. Prosedur
  3. Waktu pelayanan
  4. Biaya/Tarif
  5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
  6. Kompetensi Pelaksana
  7. Perilaku Pelaksana
  8. Maklumat Pelayanan
  9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

e. Perubahan Indeks kepuasan Masyarakat menjadi Survei Kepuasan Masyarakat sesuai PERMENPANRB No : Nomor 14 Tahun 2017 berdasarkan unsur-unsur, yaitu :

1. Persyaratan
2. Sistem, mekanisme dan prosedur
3. Waktu penyelesaian
4. Biaya/ tarif
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan
6. Kompetensi pelaksana
7. Perilaku pelaksana
8. Penangana pengaduan, saran dan masukan
9. Sarana dan prasarana

f. Pelayanan adalah suatu kesatuan usaha yang dinamis yang terdiri dari berbagai bagian yang berkaitan secara teratur, di ikuti dengan unjuk kerja yang di tawarkan oleh satu pihak ke pihak lain dengan memberikan manfaat, guna mencapai suatu tujuan.

g. Pelayanan publik adalah ssegala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhn terhadap penerima pelayanan maupun dalam

rangka pelaksanaan ketentuan peraturan dan perundang-undangan.

## DAFTAR PUSTAKA

Bragan:1992. *Kinerja Birokrasi Pelayanan Publik*. University Press, Yogyakarta.

Kasmir. 2008. *Manajemen Perbankan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.

Ratminto & Atik Winaisih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sedarmayanti. 2000. *Restrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi Untuk Menghadapi Dinamika Perubahan Lingkungan*. Bandung: Mandar Maju.

Sumarwan, Ujang, 2003, *Perilaku Konsumen, Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*, cetakan pertama. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Tjiptono, Fandy, 1997, *Total Quality Manajemen*, Andi, Yogyakarta

## Jurnal

Kamaruddin Hasan, 2017, School Cultural In Behavioral Organization Perspective ( Review Of The Axiology Education Attainment ) <https://www.journalcra.com/article/school-cultural-behavioral-organization-perspective-review-axiology-education-attainment>

- Mukmin Muhammad, 2018, Aparatur Kepegawaian Dalam Perspektif Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik ( Algemene Beginselen Van Behoorlijk Bestuur ) Dengan konsep Negara hukum ( Rechtsstaat ), <http://latihanojs.jurnalindonesia.org/index.php/sulsel/article/view/59>
- Mukmin Muhammad, 2018, Hak Asasi Manusia Dalam Hukum Positif Dengan Konsep Constitutional, Importance, <https://merajajournal.merajamedia.com/index.php/mrj/article/view/17>
- Mukmin Muhammad, 2018, Independensi Yudisial Sebagai Pilar Dari Suatu Negara Hukum, <https://merajajournal.merajamedia.com/index.php/mrj/article/view/7>
- Mukmin Muhammad, 2018, General Principles of Good Governance in State Civil Apparatus Law <http://www.ijird.com/index.php/ijird/article/view/130520>
- Mukmin Muhammad, 2018, Perencanaan Pembangunan, <https://meraja6rd.wordpress.com/perencanaan-pembangunan>
- Nurlia. 2018, *Strategi Pelayanan Dengan Konsep Service Excellent* <https://merajajournal.merajamedia.com/index.php/mrj/article/view/16>
- Dukumen Perundang-undangan
- KEPMENPAN No 25 Tahun 2004 *Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Dan Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*
- PERMENPANRB No.16 Tahun 2014 *tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Penyelenggaraan Pelayanan, Publik*
- PERMENPANRB No : Nomor 14 Tahun 2017 *tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*
- UU No. 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*
- UU No. 25 Tahun 2000 *Tentang Program Pembangunan Nasional.*
- UU No. 28 Tahun 1999 *tentang Penyelenggaraan Negara.*